



T.C.
TİCARET BAKANLIĞI



TÜRKİYE
YÜZYILI



Sayı : E-69602026-610-00099295495-0099783944
Konu : Soru Önergesi (7/13324)

13.08.2024

7/13324
GK 169

TÜRKİYE BÜYÜK MİLLET MECLİSİ BAŞKANLIĞINA

İlgi : 01.07.2024 tarihli ve 43452547-120.07.04-E.1451476 sayılı yazınız.

İlgide kayıtlı yazıları ekinde yer alan, Kocaeli Milletvekili Sayın Ömer Faruk GERGERLİOĞLU tarafından verilen 7/13324 sayılı yazılı soru önergesinin cevabı hazırlanarak ekte sunulmuştur. Bilgilerini ve gereğini arz ederim.

Ömer Bolat

Prof. Dr. Ömer BOLAT
Bakan

Ek: Soru Önergesi Cevabı (1 Sayfa)

Bu belge güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

Belge Doğrulama Kodu: C4A26DC3-C533-47D9-95CF-A9A6C2C9FA29

<https://www.turkiye.gov.tr/ticaret-bakanligi-ebys>

Adres: Eskişehir yolu no:151 Ticaret Bakanlığı

Faks No: 4491341

e-Posta: stratejisoruonergeleri@ticaret.gov.tr

İnternet Adresi: www.ticaret.gov.tr

KEP Adresi: stratejigelistirmebakanligi@gtb.hs01.kep.tr

Ayrıntılı bilgi için:
Soru Önergeleri Birimi

Telefon No: 4491367



T.C.
TİCARET BAKANLIĞI

Kocaeli Milletvekili Sayın Ömer Faruk GERGERLİOĞLU'na Ait 7/13324 Sayılı Yazılı Soru Önergesine İlişkin Cevaplar:

Bakanlığımız görev ve yetki alanına giren hususlar itibarıyla, önergenize ilişkin cevaplarımıza aşağıda yer verilmiştir:

1-6) Turistik vize ile hac ibadetini yapmak üzere bir paket tur satın alarak Suudi Arabistan'a giden ve bu süreçte birtakım sorunlar yaşayan tüketicilerimizin şikayetleri, zaman zaman Bakanlığımıza intikal etmektedir.

Bilindiği üzere, paket turlara ilişkin esaslar 6502 sayılı Tüketicinin Korunması Hakkında Kanun ve Paket Tur Yönetmeliği'nde düzenlenmiştir. Bakanlığımıza ulaşan şikayetlerin ve tüketici ile tur düzenleyen şirket arasında yapılan sözleşmelerin, 6502 sayılı Kanun kapsamında olduğu değerlendirildiğinde, sorumlular hakkında paket tur sözleşmelerine ilişkin mevzuat kapsamında inceleme yapılmakta ve aykırı faaliyetlerin söz konusu olduğu tespit edildiğinde idari yaptırım uygulanmaktadır.

Diğer taraftan, 6502 sayılı Kanun kapsamında bireysel tüketici uyuşmazlıklarının çözümünde Tüketici Hakem Heyetleri ve Tüketici Mahkemeleri olmak üzere iki kurum yetkili kılınmıştır.

Tüketiciler, firmaların uygulamaları ve sözleşmenin ayıplı veya eksik ifası nedeniyle mağdur edilmeleri durumunda, 2024 yılı için değeri 104.000 TL'nin altında bulunan uyuşmazlıklarda tüketici hakem heyetine, bu tutarın üzerindeki uyuşmazlıklarda ise tüketici mahkemesine başvurabilmektedir. Dava şartı olarak tüketici mahkemelerinde dava açılmadan önce arabulucuya başvurulması gerekmektedir.

Bakanlığımıza geçmiş dönemde intikal eden şikayetler bu doğrultuda incelenmiş, Bakanlığımızca denetim yetkisi kullanılarak tespit edilen aykırılıklara ilişkin gerekli idari yaptırımlar uygulanmıştır. Bununla birlikte, tüketicilerimiz yasal hakları ve hak arama yolları konusunda bilgilendirilmiş, ayrıca Türk Ceza Kanunu kapsamında suç teşkil ettiği tespit edilen durumlar Cumhuriyet Başsavcılıklarına intikal ettirilmiştir.